

**PARK GÜELL**  
**INFORME ISC 2019**



## Continguts

<b>1. INTRODUCCIÓ .....</b>	<b>4</b>
<b>2. INFORME ISC PARK GÜELL 2019.....</b>	<b>5</b>
<b>2.1. Resum gràfic.....</b>	<b>5</b>
<b>2.2. Perfil del client .....</b>	<b>6</b>
2.2.1. Gènere.....	6
2.2.2. Distribució per edat .....	6
2.2.3. Població de residència habitual.....	6
2.2.4. Codi Postal (residents a Barcelona Ciutat).....	6
2.2.5. Amb quantes persones ha vingut avui? .....	7
<b>2.3. Motivació de la visita.....</b>	<b>7</b>
2.3.1. On heu adquirit l'entrada per accedir avui al Park Güell? .....	7
2.3.2. Per on ha accedit avui al Park Güell? .....	7
2.3.3. Em podrieu dir on heu vist o escoltat la informació que us ha animat a venir avui al Park Güell? .....	7
2.3.4. És la vostra primera visita al Park Güell? .....	7
2.3.5. Quant de temps feia que no venieu al Park Güell? .....	7
2.3.6. Quant de temps fa que veu decidir venir avui a aquí? .....	8
2.3.7. Per quin motiu heu preferit venir al Park Güell abans que anar a altres espais? .....	8
2.3.8. Si no haguéssiu vingut avui al Park Güell, on hauríeu anat? .....	8
2.3.9. Com heu arribat al Park Güell? .....	8
2.3.10. Com veu saber de l'existència de l'autobus especial (Park Güell) des de Alfons X per arribar al Park Güell? .....	9
2.3.11. Com valoreu el trajecte amb el bus Güell (10 és la màxima valoració)? .....	9
2.3.12. Voleu fer algun comentari en relació al bus Güell? .....	9
2.3.13. Heu fet servir algun cop la pàgina web del Park Güell? .....	9
2.3.14. Heu fet servir el web del Park Güell per? .....	9
2.3.15. Puntueu el web del Park Güell (en general).....	9
2.3.16. Heu fet ús de l'app del Park Güell? .....	10
2.3.17. Puntueu l'app del Park Güell.....	10
<b>2.4. Valoració aspectes de la visita .....</b>	<b>10</b>
<b>2.5. Valoració global de la visita.....</b>	<b>10</b>
2.5.1. Quina és la valoració global que feu del Park Güell? .....	10
2.5.2. Net Promotor Score visita al Park Güell .....	10
2.5.3. ISC Park Güell .....	11
<b>2.6. Treballadors/Treballadores.....</b>	<b>11</b>
2.6.1. Al Park Güell, heu parlat amb algun treballador/treballadora? .....	11
2.6.2. Segons el vostre criteri el tracte que heu rebut ha estat? .....	11
2.6.3. Segons el vostre criteri les vostres consultes al treballador/treballadora han estat resoltes de manera? .....	11
2.6.4. Puntueu el tracte del treballador/treballadora .....	11
2.6.5. Voleu fer algun comentari en relació al personal? .....	11
<b>2.7. Visita guiada .....</b>	<b>12</b>
2.7.1. La visita a la Zona Monumental l'heu fet acompanyats d'un guia? .....	12
2.7.2. Si us plau, valori la visita guiada? .....	12
<b>2.8. Mitjà fet servir per a la visita.....</b>	<b>12</b>
2.8.1. Al accedir al Park Güell us han donat un mapa guia? .....	12
2.8.2. En la visita d'avui l'heu fet servir? .....	12

2.8.3.	<i>Si us plau valoreu la informació del mapa guia .....</i>	12
2.8.4.	<i>Si us plau valoreu la informació de l'app.....</i>	12
2.8.5.	<i>Per quin motiu no heu fet ús del mapa guia que us han lliurat? .....</i>	12
2.9.	<b>Visita a la Casa del Guarda.....</b>	<b>13</b>
2.9.1.	<i>Heu visitat la Casa del Guarda?.....</i>	13
2.9.2.	<i>Valoreu la qualitat de la visita a la Casa del Guarda.....</i>	13
2.10.	<b>Altres recintes similars .....</b>	<b>13</b>
2.10.1.	<i>En els darrers dos anys heu anat a algun altre espai similar a la Zona Monumental del Park Güell? .....</i>	13
2.10.2.	<i>Respecte al parc al que heu anat, la Zona Monumental del Park Güell? .....</i>	13
2.11.	<b>Més i menys agrada.....</b>	<b>13</b>
2.11.1.	<i>Què és el que més us ha agradat del Park Güell? .....</i>	13
2.11.2.	<i>Què és el que menys us ha agradat del Park Güell? .....</i>	14
2.11.3.	<i>Hi ha algun servei que trobeu a faltar al Park Güell? .....</i>	14
2.12.	<b>Recomanacions .....</b>	<b>14</b>
2.12.1.	<i>Recomanaríeu a coneguts vostres arar al Park Güell? .....</i>	14
2.12.2.	<i>Per quin motiu ho recomanaríeu?.....</i>	14
2.12.3.	<i>Per quin motiu no ho recomanaríeu?.....</i>	15
2.13.	<b>Coneixement B:SM.....</b>	<b>15</b>
2.13.1.	<i>Sabeu qui gestiona el Park Güell? .....</i>	15
2.13.2.	<i>Coneixeu B:SM?.....</i>	15
2.13.3.	<i>Diguim si vostè sabia que BSM també gestiona? .....</i>	15
3.	<b>SINOPSI.....</b>	<b>15</b>
4.	<b>COMENTARIS FINAL.....</b>	<b>18</b>
4.1.	<b>Comentaris en relació al Preu: .....</b>	<b>18</b>
4.2.	<b>Comentaris en relació a l'organització/millores .....</b>	<b>18</b>
4.3.	<b>Comentaris positius .....</b>	<b>19</b>
4.4.	<b>Comentaris negatius .....</b>	<b>19</b>

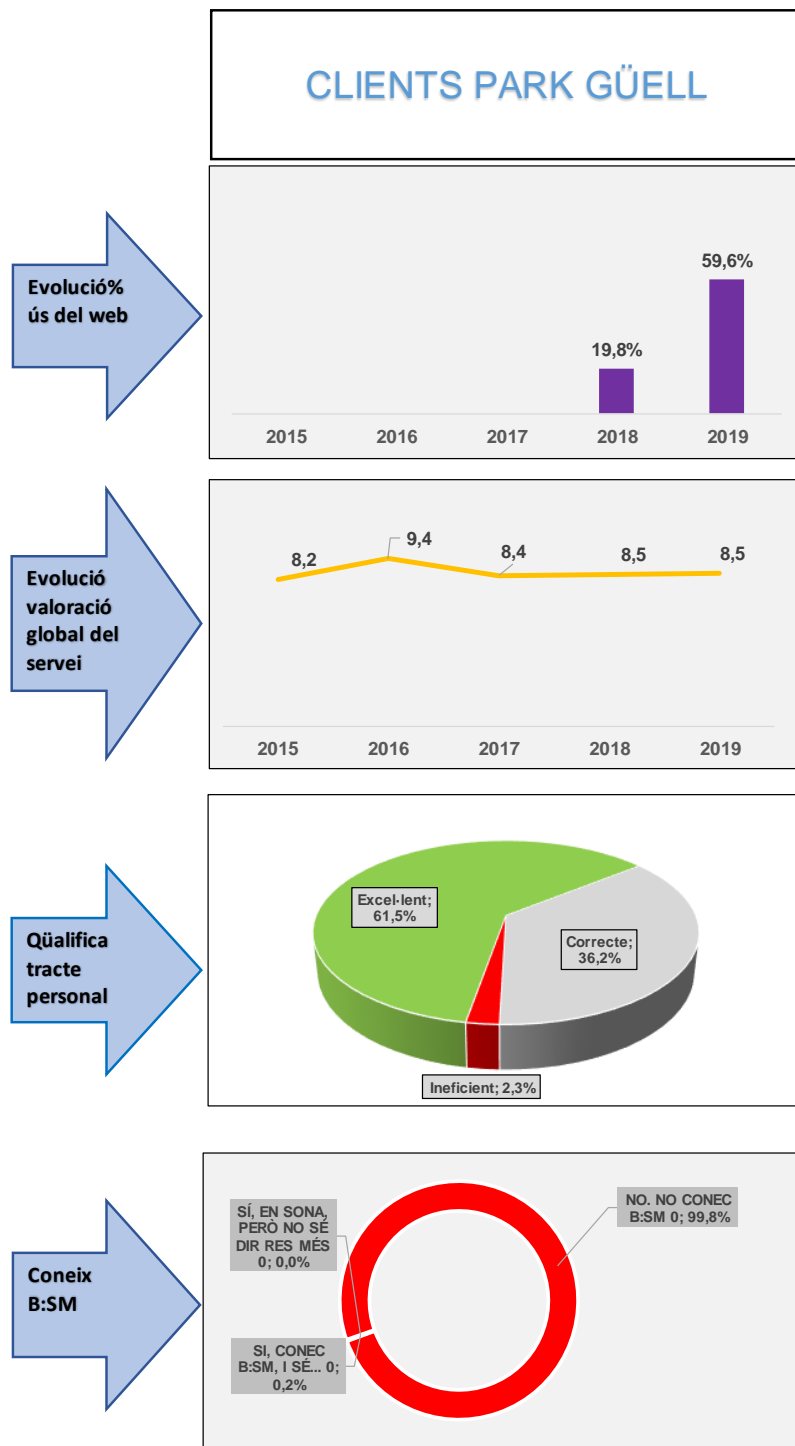
## 1. INTRODUCCIÓ

B:SM ha dut a terme la seva enquesta anual a una mostra representativa dels visitants de PARK GÜELL. L'enquesta es va efectuar presencialment a 972 visitants, en diferents jornades dels mesos de juliol i setembre. El marge d'error de l'enquesta és del  $\pm 3,4\%$ , per un nivell de confiança del 95%.

Tot seguit es mostren els resultats agregats de l'enquesta, en el mateix ordre en el qual es van efectuar les preguntes als enquestats. Quan hi ha dades disponibles es mostra la informació d'anys anteriors fins, com a molt, l'any 2015, primer any amb ISC del Park Güell. Igualment es mostra el valor pròdig dels anys disponibles.

## 2. INFORME ISC PARK GÜELL 2019

### 2.1. Resum gràfic



## 2.2. Perfil del client

### 2.2.1. Gènere

	2015	2016	2017	2018	2019	Promig
<b>DONES</b>	41%	39%	39%	52%	<b>59%</b>	46%
<b>HOMES</b>	59%	61%	61%	48%	<b>41%</b>	54%

### 2.2.2. Distribució per edat

	2015	2016	2017	2018	2019	Promig
<b>De 16 a 24 anys</b>	19%	25%	17%	16%	<b>28%</b>	21%
<b>De 25 a 34 anys</b>	37%	37%	33%	35%	<b>37%</b>	36%
<b>De 35 a 44 anys</b>	18%	14%	21%	23%	<b>14%</b>	18%
<b>De 45 a 54 anys</b>	13%	12%	14%	16%	<b>11%</b>	13%
<b>De 55 a 65 anys</b>	8%	9%	11%	7%	<b>6%</b>	8%
<b>De 65 o més anys</b>	4%	3%	4%	3%	<b>4%</b>	4%

### 2.2.3. Població de residència habitual

	2017	2018	2019	Promig
<b>Barcelona</b>	8,3%	2,0%	<b>5,9%</b>	5%
<b>Resta Espanya</b>	4,7%	12,2%		8%
<b>Alemanya</b>	3,1%	3,7%	<b>7,1%</b>	5%
<b>França</b>	13,3%	3,4%	<b>7,1%</b>	8%
<b>Itàlia</b>	9,2%	12,0%	<b>7,8%</b>	10%
<b>Portugal</b>	2,4%	2,1%	<b>1,5%</b>	2%
<b>Regne Unit</b>		6,0%	<b>8,5%</b>	7%
<b>Rússia</b>	2,4%	2,5%	<b>1,5%</b>	2%
<b>Bèlgica/Holanda/Luxemburg</b>		3,4%	<b>3,0%</b>	3%
<b>Resta Europa</b>		13,8%	<b>15,6%</b>	15%
<b>Nord Amèrica</b>		12,4%	<b>18,5%</b>	15%
<b>Amèrica Llatina</b>		19,6%	<b>15,8%</b>	18%
<b>Korea</b>		0,9%	<b>0,4%</b>	1%
<b>Japó</b>		0,9%	<b>1,5%</b>	1%
<b>Xina</b>		1,2%	<b>2,0%</b>	2%
<b>Resta Àsia</b>		2,5%	<b>0,5%</b>	2%
<b>Àfrica</b>		0,4%	<b>3,1%</b>	2%
<b>Austràlia/Nova Zelanda</b>		1,1%	<b>0,0%</b>	1%

### 2.2.4. Codi Postal (residents a Barcelona Ciutat)

Informació disponible a l'Unitat Corporativa de Coneixement de Client

## 2.2.5. Amb quantes persones ha vingut avui?

	2018	2019	Promig
<i>Va sol</i>	17,3%	<b>11,7%</b>	14,5%
<i>És un grup de 2</i>	52,7%	<b>66,2%</b>	59,4%
<i>És un grup de 3</i>	14,8%	<b>11,2%</b>	13,0%
<i>És un grup de 4</i>	8,8%	<b>6,9%</b>	7,8%
<i>És un grup de 5</i>	2,8%	<b>1,2%</b>	2,0%
<i>És un grup de 6</i>	1,7%	<b>0,9%</b>	1,3%
<i>Són 7 o més</i>	1,8%	<b>1,9%</b>	1,8%

## 2.3. Motivació de la visita

## 2.3.1. On heu adquirit l'entrada per accedir avui al Park Güell?

	2019
<i>Taquillas del Park Güell</i>	<b>13%</b>
<i>A través de una agencia</i>	<b>8%</b>
<i>Web oficial Park Güell</i>	<b>55%</b>
<i>Otras webs</i>	<b>24%</b>

## 2.3.2. Per on ha accedit avui al Park Güell?

	2017	2018	2019	Promig
<i>Carrer Marianao</i>	34%	16,7%	<b>27,4%</b>	26%
<i>Carretera del Carmel</i>	22%	15,8%	<b>43,9%</b>	27%
<i>Baixada de la Glòria</i>	18%	13,3%	<b>9,8%</b>	14%
<i>Carrer de Sant Josep de la Muntanya</i>	20%	15,9%	<b>18,2%</b>	18%
<i>No ho recorda</i>	6%	38,3%	<b>0,7%</b>	15%

## 2.3.3. Em podrieu dir on heu vist o escoltat la informació que us ha animat a venir avui al Park Güell?

	2018	2019	Promig
<i>A una guia viatges</i>	9,2%	<b>7,8%</b>	8%
<i>Recomanat per una agència de viatges</i>	3,0%	<b>1,7%</b>	2%
<i>Recomanat per l'hotel</i>	2,6%	<b>0,9%</b>	2%
<i>Recomanat per un amic/familiar</i>	25,7%	<b>39,5%</b>	33%
<i>Cercat a internet</i>	48,9%	<b>48,4%</b>	49%
<i>Altres</i>	10,5%	<b>1,8%</b>	6%

## 2.3.4. És la vostra primera visita al Park Güell?

	2018	2019	Promig
<i>% primera visita</i>	83,1%	<b>82,3%</b>	83%

## 2.3.5. Quant de temps feia que no venieu al Park Güell?

	2018	2019	Promig
<i>Entre un i tres anys</i>	33,9%	<b>18,6%</b>	26%
<i>Més de tres anys</i>	62,2%	<b>79,7%</b>	71%
<i>No ho recorda</i>	3,9%	<b>1,7%</b>	3%

## 2.3.6. Quant de temps fa que veu decidir venir avui a aquí?

	2018	2019	Promig
<i>Avui mateix</i>	15,6%	<b>3,4%</b>	10%
<i>Ahir</i>	17,0%	<b>19,3%</b>	18%
<i>Fa menys d'una setmana</i>	17,3%	<b>24,4%</b>	21%
<i>Fa més d'una setmana</i>	15,5%	<b>15,2%</b>	15%
<i>Fa més d'un mes</i>	34,6%	<b>37,7%</b>	36%

## 2.3.7. Per quin motiu heu preferit venir al Park Güell abans que anar a altres espais?

MOTIU	Freq.
<i>És un lloc famós de Barcelona</i>	<b>165</b>
<i>Antoni Gaudí</i>	<b>152</b>
<i>És bonic</i>	<b>65</b>
<i>Els hi han recomanat</i>	<b>60</b>
<i>Per la arquitectura</i>	<b>53</b>
<i>Ja estava planificat en el viatge</i>	<b>47</b>
<i>Altres</i>	<b>44</b>

## 2.3.8. Si no haguéssiu vingut avui al Park Güell, on hauríeu anat?

DESTINACIONS ALTERNATIVES	Freq.
<i>Sagrada família</i>	<b>259</b>
<i>La platja</i>	<b>140</b>
<i>Altres</i>	<b>65</b>
<i>NS/NC</i>	<b>54</b>
<i>Montjuïc</i>	<b>38</b>
<i>La Pedrera</i>	<b>30</b>
<i>Ja han anat a tot arreu</i>	<b>30</b>

## 2.3.9. Com heu arribat al Park Güell?

	2015	2016	2017	2018	2019	Promig
<i>Autobus especial des de Alfons X</i>					<b>15,6%</b>	
<i>Metro (i després a peu)</i>	41,0%	50,0%	46,3%	39,3%	<b>29,2%</b>	41%
<i>Metro + Autobus públic</i>				3,6%	<b>4,5%</b>	4%
<i>Autobus públic</i>	16,0%	19,5%	18,4%	14,7%	<b>13,4%</b>	16%
<i>Bus turístic</i>	6,0%	6,3%	4,7%	6,2%	<b>7,3%</b>	6%
<i>Taxi</i>		12,4%	19,1%	10,3%	<b>15,8%</b>	14%
<i>Cotxe particular</i>	3,0%	2,7%	3,6%	2,1%	<b>2,3%</b>	3%
<i>Uber</i>				4,4%	<b>0,3%</b>	2%
<i>Bicicleta</i>				0,4%	<b>0,4%</b>	0%
<i>Caminant (des de l'origen)</i>				18,7%	<b>11,0%</b>	15%
<i>Altres</i>	3,0%	9,8%	5,2%	0,4%	<b>0,1%</b>	4%



2.3.10. Com veu saber de l'existència de l'autobus especial (Park Güell) des de Alfons X per arribar al Park Güell?

	2019
Web Oficial / Voucher	67,9%
M'ho van dir	15,1%
Google Maps o similars	11,3%
Altres	5,7%

**Nota:** Pregunta només plantejada als clients que han fet ús de l'autobús especial.

2.3.11. Com valoreu el trajecte amb el bus Güell (10 és la màxima valoració)?

	2019
Valoració	9,2

**Nota:** Pregunta només plantejada als clients que han fet ús de l'autobús especial.

2.3.12. Voleu fer algun comentari en relació al bus Güell?

COMENTARIS	Freq.
No es recull cap comentari mínimament significatiu	

**Nota:** Pregunta només plantejada als clients que han fet ús de l'autobús especial.

2.3.13. Heu fet servir algun cop la pàgina web del Park Güell?

	2018	2019	Promig
Sí	19,8%	59,6%	40%
No	80,2%	40,4%	60%

2.3.14. Heu fet servir el web del Park Güell per?

	2018	2019	Promig
Cosultar l'oferta del Park en general	29,7%	10,0%	20%
Consultar el preu	29,2%	4,2%	17%
Consultar l'horari	22,6%	1,6%	12%
Consultar com arribar	11,3%	1,1%	6%
Comprar entrades		82,8%	
Altres	7,2%	0,3%	4%

2.3.15. Puntueu el web del Park Güell (en general)

	2018	2019	Promig
Puntuació del web	7,5	8,5	8,0

## 2.3.16. Heu fet ús de l'app del Park Güell?

	2019
% han fet servir l'app	0,01%

**Nota:** De les 972 persones enquestades només 10 vam manifestar haver fet ús de l'app.

## 2.3.17. Puntueu l'app del Park Güell

**Nota:** Amb un volum tan reduït d'usuaris no té sentit obtenir aquesta puntuació.

## 2.4. Valoració aspectes de la visita

	2018	2019	Promig
Els mitjans de transport per arribar al park güell	8,0	8,1	8,1
La senyalització fins arribar a la zona monumental	6,8	7,2	7,0
L'horari del parc güell (zona monumental)	8,6	8,9	8,7
El temps d'espera per accedir al comprar/validar l'entrada	8,4	8,9	8,6
La senyalització interior (dins la zona monumental)	7,7	7,8	7,7
L'estat de conservació del recinte (zona monumental)	8,8	8,3	8,6
La neteja del recinte (zona monumental)	9,1	9,1	9,1
La seguretat del recinte (zona monumental)	8,9	9,4	9,2
Els lavabos en general	6,0	8,1	7,0
La relació qualitat/preu	7,5	8,0	7,7
El sistema de compra d'entrades (dispo. Hora desitj.)	8,0	8,6	8,3
La tranquil·litat de la visita	8,1	8,3	8,2

## 2.5. Valoració global de la visita

## 2.5.1. Quina és la valoració global que feu del Park Güell?

	2015	2016	2017	2018	2019	Promig
Valoració a la sortida	8,2	9,4	8,4	8,5	8,5	8,6

## 2.5.2. Net Promotor Score visita al Park Güell

	2015	2016	2017	2018	2019	Promig
Net Promotor Score	45,9	46,2	33,2	52,2	48,4	45,2

## 2.5.3. ISC Park Güell

	2018	2019	Promig
ISC	96,7	97,7	97,2

## 2.6. Treballadors/Treballadores

## 2.6.1. Al Park Güell, heu parlat amb algun treballador/treballadora?

	2018	2019	Promig
Amb el personal de taquilles	29,6%	9,9%	19,7%
Amb el personal de la Zona Monumental (passa a 42)	2,8%	13,0%	7,9%
Amb personal de taquilles i personal de la Z. Monumental	8,3%	8,6%	8,4%
No ha parlat amb personal	59,4%	68,5%	64,0%

## 2.6.2. Segons el vostre criteri el tracte que heu rebut ha estat?

	2018	2019	Promig
Millor de l'esperat	49,2%	47,8%	48,5%
Igual que l'esperat	48,9%	48,7%	48,8%
Pitjor que l'esperat	1,9%	3,5%	2,7%

## 2.6.3. Segons el vostre criteri les vostres consultes al treballador/treballadora han estat resoltes de manera?

	2019
Excel·lent	61,5%
Normal/correcte	36,2%
Ineficient	2,3%

## 2.6.4. Puntueu el tracte del treballador/treballadora

	2018	2019	Promig
Valoració tracte del personal	9,1	9,0	9,1

## 2.6.5. Voleu fer algun comentari en relació al personal?

COMENTARIS	Freq.
Bon tracte dels treballadors	51
Informació insuficient/confusa	12
Bons treballadors	12
Altres	11
Eren útils	6
Tracte poc professional al restaurant	5
Mala actitud	2

## 2.7. Visita guiada

### 2.7.1. La visita a la Zona Monumental l'heu fet acompanyats d'un guia?

	2018	2019	Promig
<i>Amb un guia oficial del Park Güell</i>	2,4%	<b>8,7%</b>	5,6%
<i>Amb un guia no oficial del Park Güell</i>	3,9%	<b>2,8%</b>	3,4%
<i>No heu fet una visita amb guia</i>	93,7%	<b>88,5%</b>	91,1%

### 2.7.2. Si us plau, valori la visita guiada?

	2018	2019	Promig
<i>Valoració visita guiada</i>	<b>8,6</b>	<b>9,1</b>	8,8

## 2.8. Mitjà fet servir per a la vista

### 2.8.1. Al accedir al Park Güell us han donat un mapa guia?

	2015	2016	2017	2018	2019	Promig
<i>Sí</i>	89,8%	92,6%	93,0%	95,5%	<b>78,6%</b>	89,9%
<i>No</i>	10,2%	7,4%	7,0%	4,5%	<b>21,4%</b>	10,1%

### 2.8.2. En la visita d'avui l'heu fet servir?

	2017	2018	2019	Promig
<i>El mapa guia lliurat a l'entrada</i>	62%	72,5%	<b>81,4%</b>	72,0%
<i>L' app oficial del Park Güell</i>	8%	2,4%	<b>0,3%</b>	3,7%
<i>Altres guies /app</i>	10%	4,2%	<b>1,0%</b>	5,1%
<i>Cap suport</i>	26%	20,9%	<b>17,3%</b>	21,5%

### 2.8.3. Si us plau valoreu la informació del mapa guia

	2017	2018	2019	Promig
<i>Valoració de la informació del mapa guia</i>	8,2	8,2	<b>8,4</b>	8,3

### 2.8.4. Si us plau valoreu la informació de l'app

**Nota:** Amb un volum tan reduït d'usuaris de l'app (1%), no té sentit obtenir aquesta puntuació.

### 2.8.5. Per quin motiu no heu fet ús del mapa guia que us han lliurat?

	2017	2018	2019	Promig
<i>No està en el meu idioma</i>	6,7%	6,7%		5,2%
<i>No m'agrada el seu contingut</i>	6,1%	14,4%	<b>4,0%</b>	6,9%
<i>Ja tinc aquesta informació</i>	48,2%	47,8%	<b>16,0%</b>	35,1%
<i>Altres</i>	39,6%	31,1%	<b>80,0%</b>	54,8%

## 2.9. Visita a la Casa del Guarda

### 2.9.1. Heu visitat la Casa del Guarda?

	2015	2016	2017	2018	2019	Promig
<i>Sí</i>	38%	34%	38%	38%	<b>29,7%</b>	35,5%
<i>No</i>	62%	66%	62%	62%	<b>70,3%</b>	64,5%

### 2.9.2. Valoreu la qualitat de la visita a la Casa del Guarda

	2017	2018	2019	Promig
<i>Valoració la qualitat de la visita a la Casa del Guarda</i>	7,2	7,8	<b>8,0</b>	7,5

## 2.10. Altres recintes similars

### 2.10.1. En els darrers dos anys heu anat a algun altre espai similar a la Zona Monumental del Park Güell?

	2018	2019	Promig
<i>Sí</i>	11,4%	<b>10,1%</b>	10,8%
<i>No</i>	88,6%	<b>89,9%</b>	89,2%

### 2.10.2. Respecte al parc al que heu anat, la Zona Monumental del Park Güell?

	2018	2019	Promig
<i>És millor</i>	17,2%	<b>31,1%</b>	24,2%
<i>És igual</i>	56,3%	<b>47,6%</b>	51,9%
<i>És pitjor</i>	26,4%	<b>21,4%</b>	23,9%

## 2.11. Més i menys agrada

### 2.11.1. Què és el que més us ha agradat del Park Güell?

CONCEPTE	Freq.
<i>Les vistes</i>	<b>113</b>
<i>L'arquitectura</i>	<b>87</b>
<i>Tot</i>	<b>66</b>
<i>Els mosaics</i>	<b>37</b>
<i>Les escales</i>	<b>37</b>
<i>L'estil de Gaudí</i>	<b>34</b>
<i>La terrassa</i>	<b>33</b>
<i>Les columnes</i>	<b>33</b>
<i>La salamandra</i>	<b>29</b>

## 2.11.2. Què és el que menys us ha agradat del Park Güell?

CONCEPTE	Freq.
<i>Oferta de menjar i beguda</i>	22
<i>Senyalització</i>	17
<i>Fonts d'aigua potable</i>	15
<i>Lavabos</i>	14
<i>Altres</i>	13
<i>Instal·lacions més accessibles</i>	11

## 2.11.3. Hi ha algun servei que trobeu a faltar al Park Güell?

CONCEPTE	Freq.
<i>Senyalització</i>	192
<i>Lavabos</i>	123
<i>Disminució en preus</i>	40
<i>Altres</i>	37
<i>Fonts d'aigua potable</i>	29
<i>Connexió WiFi</i>	26
<i>Avís d'obres</i>	10
<i>Millorar sistema de venda d'entrades</i>	9

## 2.12. Recomanacions

## 2.12.1. Recomanaríeu a coneguts vostres arar al Park Güell?

	2018	2019	Promig
% Recomanaria	96,6%	95,8%	96,2%

## 2.12.2. Per quin motiu ho recomanaríeu?

MOTIU	Freq.
<i>Per la seva bellesa</i>	335
<i>Perquè és únic i original</i>	90
<i>Bona experiència</i>	65
<i>Perquè és un símbol de barcelona</i>	48
<i>És un lloc que cal visitar</i>	36
<i>Per les vistes</i>	32
<i>Per l'arquitectura</i>	32
<i>Per contemplar l'obra de gaudí</i>	31
<i>Perquè és interessant</i>	23
<i>Per la seva història</i>	22
<i>Per l'art</i>	14

## 2.12.3. Per quin motiu no ho recomanaríeu?

MOTIU	Freq.
Per la massificació	9
No hi ha molt per veure	9
No compleix expectatives	9
Pel preu	5
Si venen a una hora diferent (amb menys gent)	4
És petit	3

## 2.13. Coneixement B:SM

## 2.13.1. Sabeu qui gestiona el Park Güell?

	2018	2019	Promig
Barcelona de Serveis Municipals	1,6%	0,7%	1,1%
Una empresa privada	0,8%	0,2%	0,5%
Ajuntament de Barcelona	8,4%	9,1%	8,7%
Generalitat de Catalunya	0,9%	0,6%	0,8%
No ho sap	84,9%	89,2%	87,0%
Altres	3,4%	0,2%	1,8%

## 2.13.2. Coneixeu B:SM?

	2019
Si, conec BSM. És una empresa que gestiona serveis a Barcelona	0,2%
Si, em sona, però no sabria dir res més	0,0%
No, no conec BSM	99,8%

## 2.13.3. Diguim si vostè sabia que BSM també gestiona?

**Nota:** Amb un volum tan reduït de coneixedors de BSM, no té sentit la pregunta.

## 3. SINOPSI

## PERFIL BÀSIC DELS USUARIS

**Gènere:** Pràcticament el 60% dels enquestats són dones.  
**Edat:** El grup d'edat més representat és el comprès entre els 25 i els 34 anys.  
**Composició grup visita:** Un 66% de les visites es fa en parella.  
**Procedència:** Els clients tenen procedències múltiples. El país del qual més clients arriben és el Reine Unit.  
**Adquisició de l'entrada:** Un 55% dels visitants manifesta que adquireix l'entrada al web oficial del Park Güell.

## HÀBITS MÉS DESTACABLES DELS USUARIS

**Informació per la visita:** Gairabé el 50% dels visitants s'han informat de la visita per internet.

**Programació visita:** Quasi el 40% dels visitants han programat la visita fa més d'un mes. Gairabé el 20% ho decideix el dia previ a fer la visita.

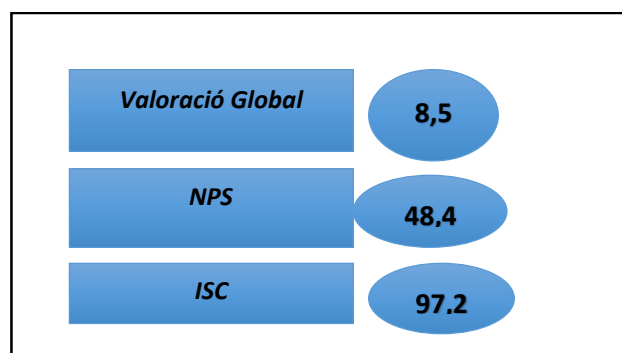
**Accés:** L'accés més utilitzat és el de la carretera del Carmel.

**Ús bus Güell:** Un 15,6% dels visitants manifesten haver fet ús de la llançadora.

**Mitjà suport a la visita:** Mapa guia lliurat a l'entrada, 84%.

**Tracte del personal:** Un 30% dels visitants manifesta haver parlat amb un treballador/treballadora. Els que han parlat consideren (majoritàriament, 68%) que el tracte que han rebut hi ha estat excel·lent.

## VALORACIONS (GENERALS) DELS USUARIS

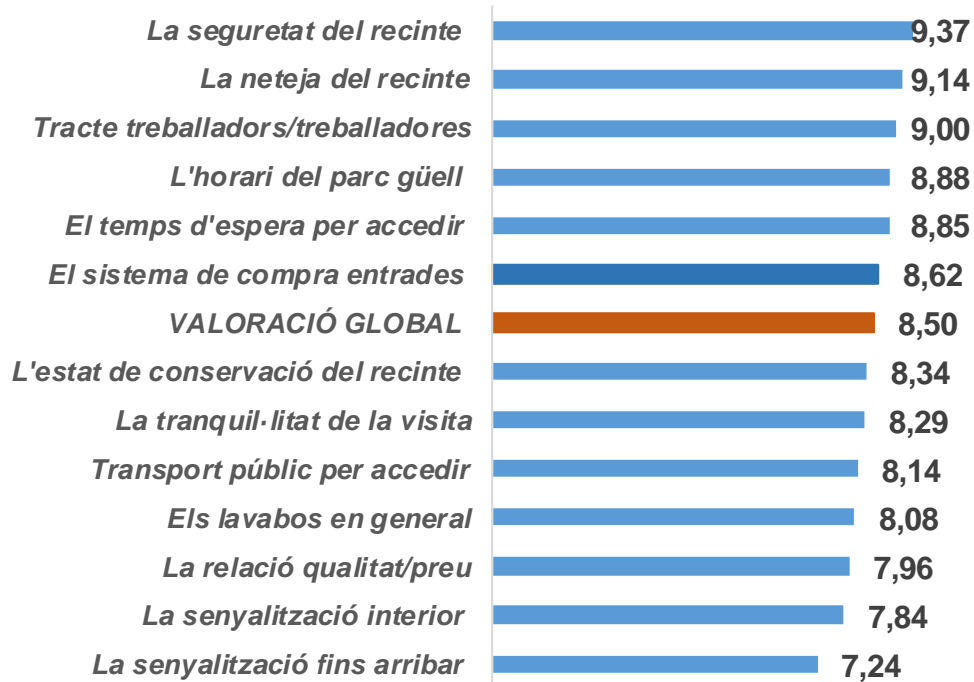


### B:SM

**Coneixement de B:SM:** El 0,2% dels clients coneix B:SM i sap que gestiona serveis municipals a Barcelona.



## VALORACIONS (ÍTEMS) DELS USUARIS



## OPORTUNITATS: QUÈ ENS ESTAN DIENT...

**Clients  
Park  
Güell**

- Millorar la senyalització.
- Les obres de millora agraden, però s'han d'acabar.
- Manquen lavabos.
- La calor a l'estiu condiciona la visita.
- Millorar oferta gastronòmica.

#### 4. COMENTARIS FINAL

Tot seguit es mostren literalment els comentaris finals que han volgut deixar els enquestats, classificats per temàtiques:

##### 4.1. Comentaris en relació al Preu:

1. Que vuelva a ser gratis y solo se le cobre a los turistas
2. la cass del guarda no le ha gustado para lo que pagas
3. es muy caro el precio para los argentinos en la conversion

##### 4.2. Comentaris en relació a l'organització/millores

4. Confuso el ingreso
5. Menys turistes i més algunacitació per als veïns
6. The ticket places more easy to find
7. More bins inside
8. More shadow in the top and less work
9. Explanation of better way to get here
10. More shadow in the top
11. Acceso en formato pdf
12. Better map
13. En los pilares las reformas no dejan tirar fotos y es una pena
14. Everything nice but bit crowded
15. This interview is too long
16. Seria lindo hacer visitas guiadas al amanecer y atardecer
17. Deberian señalar que la entrada no esta en la calle de olot....señaliza bien las entradas
18. No combina que haya dos zonas una de pago y otra no. No es ético..es un parque público
19. Que pongan más explicaciones históricas
20. Hard to find a guided visit
21. Everything cool. Hope refurbishing finishes soon
22. The narrative in the tourism guides and museums and the reality was not the same...a bit inflated and i think is not what they are selling. As well you could do a unified ticket for all the city...all the tourist attractions
23. We dont understand the language but is ok
24. Construction work at nught n take out scaffolding. Shuttle bus
25. A stamp to go inside again
26. More security like checking bags. More signage
27. que terminen las obras
28. se deberia indicar mejor la entrada
29. Indicate the entrances better, street signage
30. 30 minute slot is impossible. Missed 10 mins already to enter. Should have a discount for the restauration.
31. Maneras de subir las escaleras para oersonas con dificultad de mobilizacion

32. mas lavabos
33. ponerun bus quetesuba hadya la purrta
34. trop de travaux
35. Mas puntos de informacion
36. Añadir mapa a entrada electronica

#### 4.3. Comentaris positius

1. No, tod bien. Felicidades por el mantenimiento
2. Everything ok
3. So beautiful!!!
4. Great experiece for a great price. Friendly staff.
5. Keep up the good work
6. Excellent level of english you have
7. Muy lindo todo ty una oena las obras pero entendemos
8. Bravo pour ce park interessant seul probleme les travaux mais bon c'est bon pour le moral pour vivre l'instant present
9. Thanks for keeping this existing
10. Thank you Gaudi
11. Hay que verlo, es hermoso
12. We will come back!
13. es genial espectacular

#### 4.4. Comentaris negatius

1. No les gusto el subir y bajar continuo, les gusto siguen mejorando el parque
2. Too many people.
3. Less tifikets
4. cree que cuando vino era gratis y ahora no



Els continguts d'aquesta publicació estan subjectes a una llicència de Reconeixement – No comercial – Sense Obra Derivada (by-nc-nd) amb finalitat no comercial i sense obra derivada. Es permet copiar i redistribuir el material en qualsevol mitjà i format, sempre que no tingui finalitats comercials i no es distribueixi cap obra derivada. La llicència completa es pot consultar a <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.ca>